



Universidade Regional do Cariri – URCA



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

**Ouvidoria
do Ceará**



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Direção Superior: Reitor: Francisco do O' de Lima Júnior
Vice-Reitor: Carlos Kleber Nascimento de Oliveira

Ouvidor: Durval Mendes Neto

Equipe Ouvidoria: Ainda não possui.

1 - INTRODUÇÃO

A Universidade Regional do Cariri – URCA, criada pela Lei nº 11.191, de 09 de junho de 1986, publicada no Diário Oficial do Estado do dia 16 do mesmo mês e ano, é uma instituição estadual de ensino superior, constituída como autarquia educacional de regime especial, vinculada à Secretaria de Educação do Estado do Ceará, com sede e foro na cidade do Crato. Goza a Universidade de autonomia didático-científica, disciplinar, administrativa e financeira, na forma da legislação federal que rege o ensino superior, da lei de sua criação.

A Universidade tem como finalidades principais as seguintes: I - Ministrando o ensino superior, abrangendo a pesquisa, o desenvolvimento das ciências, das letras e das artes e a formação de profissionais de nível universitário; II - Estender às comunidades da região do Cariri, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades de ensino e os resultados da pesquisa que lhe são inerentes; III – Realizar e patrocinar atividades reclamadas pela política de desenvolvimento do Estado do Ceará e atender às exigências desta, no campo da cultura humanística e da tecnologia; IV – Contribuir para o progresso humano em geral, na elaboração, ampliação e transmissão de conhecimentos.

Apresentamos o relatório completo e estruturado nos termos da CGE produzido pela Ouvidoria da URCA, os dados (relatórios) foram gerados via Ceará Transparente no dia 09.01.2023. Acredita-se que as informações, estatísticas e análises aqui contidas sejam de fundamental importância para melhoria do funcionamento da URCA. Cabe

a Gestão Superior fazer uma leitura atenciosa e utilizar-se deste como instrumento de planejamento e gestão. O quantitativo de manifestações por tipo, por unidade administrativa, a frequência de reclamações, de demanda por serviços, de denúncias e de críticas representam um instrumento valioso para conhecimento de problemas e correção de trajetórias por parte da Administração Superior da URCA.

A Ouvidoria da URCA ainda se encontra em estruturação, funcionando apenas com o Ouvidor Titular. O seu espaço físico ainda indefinido, bem como a adequação de equipamentos e equipe de trabalho. A Reitoria da URCA tem procurado seguir as recomendações da CGE nesse sentido, inclusive destacando o papel da Ouvidoria no processo da vida da Universidade. A Gestão Superior da URCA foi empossada em 2019 e tem se empenhado, com envolvimento direto do Gabinete da Reitoria, em resolver os gargalos da Ouvidoria.

Cabe destacar que a Ouvidoria ainda carece de reconhecimento por parte de parcela das unidades administrativas que compõem a URCA. Muitos dos encaminhamentos ainda não são respondidos e se faz necessário grande esforço do Ouvidor e da Chefia de Gabinete para respostas de manifestações às vezes relativamente simples. Acreditamos que esse reconhecimento está surgindo ainda que de forma lenta.

A Ouvidoria da URCA também sofre em relação a sua condução administrativa devido à falta de um Ouvidor Titular exclusivo para desempenho do seu papel, o que tem prejudicado de alguma forma a sua estruturação. A sustentação e funcionamento normal da Ouvidoria, inclusive melhorando o tempo de resposta das manifestações, tem como responsável o Ouvidor titular e único componente, o servidor Durval Mendes Neto, nomeado no dia 27 de dezembro de 2018, através da Portaria nº 608/2018-GR, e, mesmo desempenhando outra função de Gerente de Suporte no Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, tem colaborado efetivamente para o bom funcionamento da Ouvidoria.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2021 para a URCA foram as seguintes:

Recomendação 1) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

Recomendação 2) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade, espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2022.

Recomendação 3) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 90% das manifestações no prazo regulamentar.

Recomendação 4) Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 80% de satisfação dos cidadãos.

Recomendação 5) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas algumas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

A recomendação 1 que trata da vinculação direta da Ouvidoria a Gestão Superior da Universidade ainda não foi cumprida visto que continua não constando no organograma da Universidade. Situação a ser resolvida a partir de uma reestruturação organizacional da URCA. A participação da Ouvidoria na Gestão Superior faz-se no momento a partir do convite para reuniões e apresentação do relatório anual. Em 2017 foram criados o Comitê de Ética e o Comitê Setorial de Acesso à Informação nas quais a Ouvidoria tem assento.

Em relação a recomendação 2 (estruturar fisicamente a Ouvidoria), ainda se encontra sem espaço físico, com promessa da Reitoria para que no ano de 2023 a Ouvidoria conte com espaço físico próprio e equipamentos para adequada realização de suas atividades.

Quanto a recomendação 3 que trata de melhorar o prazo de resposta das manifestações, espera-se que com a infraestrutura da Ouvidoria concluída se possa designar uma equipe de trabalho para reduzir o prazo de resposta. Atualmente a Ouvidoria é constituída somente pelo Ouvidor Setorial Titular, Durval Mendes Neto. A constituição de uma equipe de trabalho a partir da conclusão da infraestrutura da Ouvidoria também contemplará a recomendação 4, que trata do aperfeiçoamento de apuração das manifestações e da melhoria da qualidade das respostas.

A recomendação 5 (elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria) foi cumprido no ano de 2022.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

3.1 - Total de Manifestações do Período¹

O Gráfico 1, abaixo, mostra o quantitativo das manifestações de entre os anos de 2017 e 2022. De 2017 para 2018 um decréscimo de 51 manifestações, representando -29,31%. Entre os anos de 2018 para 2019, um levíssimo acréscimo de 8 manifestações representando um percentual de apenas 6,5%. Entre anos de 2019 para 2020 teve uma baixa de 19 manifestações, representando um percentual de -14,5%. De 2020 a 2021, acréscimo de apenas 1 manifestação, representando um percentual de 0,57%. Entre os anos de 2021 e 2022, houve uma queda, para menos, de 16 manifestações, representando um percentual de 9,14%. Durante todos esses anos, houveram algumas mudanças no quadro de funcionários da Ouvidoria e vale destacar que a falta de uma equipe de trabalho tem influenciado principalmente nas cobranças de respostas das manifestações.



Fonte: Ouvidoria Digital

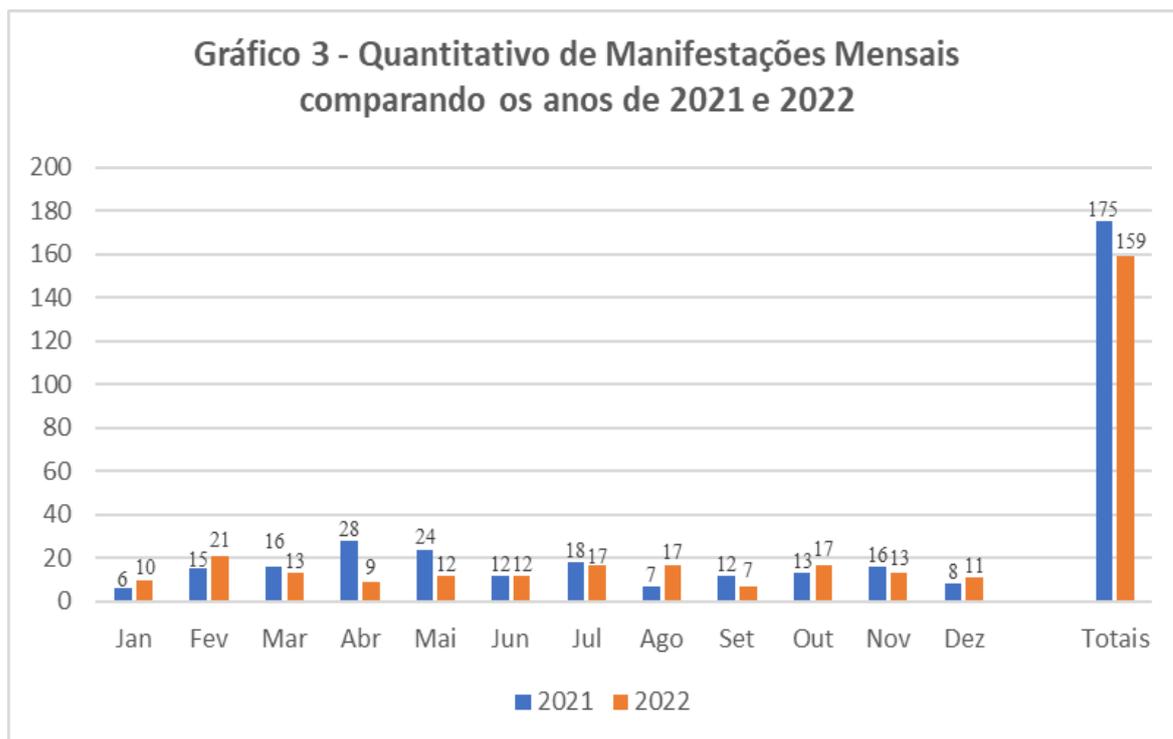
¹ Todos os dados foram coletados no portal Ceará Transparente, Ouvidoria Digital – menu Relatórios e Estatísticas ([Relatórios e estatísticas - Ceará Transparente \(ceartransparente.ce.gov.br\)](https://ceartransparente.ce.gov.br)) na seguinte data: 09.01.2023.

O **Gráfico 2**, abaixo, representa os quantitativos de manifestações mensais de 2022, mostrando pequenas oscilações nas quantidades. Nos meses de janeiro, setembro e dezembro, verificamos quantidades pequenas devido a algumas atividades ocorridas na universidade (férias, atividades de extensão, avaliações etc.). Nos demais meses as quantidades das manifestações são maiores devido a volta das atividades consideradas normais, pois a maioria dos manifestantes que recorrem a Ouvidoria da URCA é composta de alunos.

Logo em seguida, no **Gráfico 3**, apresentamos um comparativo das quantidades de manifestações (mês a mês) entre os anos de 2021 e 2022. Acreditamos que as quantidades oscilaram consideravelmente devido as mudanças ocorridas ainda por conta da Covid-19. A principal fonte de entrada das manifestações ainda é a internet.



Fonte: Ouvidoria Digital



Fonte: Ouvidoria Digital

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1: Meio de Entrada

Meios	2021	2022	Variação
Telefone 155	9	6	-33,33%
Internet	159	149	-6,2%
Presencial	0	0	0
Ceará App	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	7	4	-42,85%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 1 mostra os meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria da URCA. Observa-se que a internet, que já era importante em 2021, teve

uma pequena queda em 2022, ainda foi o meio mais frequente de manifestação da comunidade acadêmica. Em 2021, 159 manifestações tiveram como meio de entrada a internet, já em 2022, diminuiu um pouco 149 manifestações. Em segundo lugar o meio de entrada mais utilizado continua sendo o telefone, ressalta-se que esse é um serviço geral da Ouvidoria Estadual, realizada através do telefone 155, visto que a URCA não recebe manifestações pelo telefone direto. A comunidade também utiliza o e-mail como meio de entrada, que caiu de 7 para 4 manifestações.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 2: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	115	93	-19,13
Solicitação	36	36	0
Denúncia	22	27	22,72
Sugestão	2	2	0
Elogio	0	1	0

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 2 compara os tipos de manifestações entre 2021 e 2022. Em termos absolutos o tipo mais frequente de manifestação ainda é a reclamação. Esta, com 65,71% em 2021, caiu para 58,49% em 2022, ocasionando com um decréscimo de -10,98%. Destacamos um pequeno aumento das manifestações de denúncia de 22 para 27, acréscimo de 22,72% de 2021 para 2022, o que ainda revela a confiança da população em usar a Ouvidoria como importante instrumento de apoio à comunidade.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

TABELA 3: TIPOLOGIA/ASSUNTO		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Falta de Professor em Disciplina/Curso	14
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	13

	Conduta Inadequada de Professor	06
Solicitação	Procedimentos para Matrícula	05
	Procedimentos para Ingresso na Universidade	04
	Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)	03
Denúncia	Concurso Público/Seleção	06
	Conduta Inadequada de Professor	04
	Assédio Sexual	02
Sugestão	Implantação de Cursos Acadêmicos	02
Elogio	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	01

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 3 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2022 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas a falta de professores em disciplinas/cursos, acreditamos que tenha ocorrido devido ao término dos contratos temporários de professores substitutos.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

A Tabela 4, abaixo, retrata os tipos de manifestações detalhados por Assunto/Sub-Assunto no ano de 2022 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas ao assunto: Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão, sub-assunto: Demora no Atendimento com um total de 15 manifestações de 9,43%.

TABELA 4: ASSUNTO/SUB-ASSUNTO		
ASSUNTOS	ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	TOTAL
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Demora no Atendimento	15
	Desorganização	5
	Não Cumprimento de Normas e Procedimentos	4
Falta de Professor em Disciplina/Curso	Sem Sub-Assunto	14
Concurso Público/Seleção	Irregularidades no Processo	11
	Realização de Concurso/Seleção	6
	Divulgação do Resultado	4
Conduta Inadequada de Professor	Insatisfação com a Metodologia Pedagógica	8
	Não Cumprimento de Horário	7
	Não Cumprimento de Conteúdo Programático	3
Procedimentos para	Vestibular	6

Matrícula		
Procedimentos para Ingresso na Universidade	Sem Sub-Assunto	5
Assédio Moral	Violência Verbal	4
Cursos Ofertados pela Universidade	Sem Sub-Assunto	3
Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)	Sem Sub-Assunto	3
Tramitação de Processo Administrativo	Ascensão Funcional	3
	Tempo de Contribuição	2
Assédio Sexual	Violência Sexual	2
	Comentários Sexuais	1
	Abordagem Constrangedora	1
Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa com Deficiência	Privação de Liberdade	2
Vestibular	Orientações e Procedimentos Sobre o Edital	2
	Resultados	1
Segunda Via de Diploma/Histórico	Sem Sub-Assunto	2
Restaurante Universitário	Qualidade/Quantidade das Refeições	2
	Mau Atendimento	1
	Atraso no Fornecimento das Refeições	1
Implantação de Cursos Acadêmicos	Sem Sub-Assunto	2

Fonte: Ouvidoria Digital

Em segundo lugar no quadro está o assunto: Falta de Professor em Disciplina/Curso, sem sub-assunto com um total de 14 (8,80%) das reclamações, que está sendo resolvido pela alta gestão da URCA, com o curso para professores efetivos. Em terceiro lugar aparece o assunto: Concurso Público/Seleção, sub-assunto: Irregularidades no Processo, quantidade de 11, representando um percentual de 6,91%. Este conjunto de informações representa um elemento importante para os gestores da URCA, pois retratam a existência de alguns problemas relevantes de atendimentos e condutas por parte de seus funcionários e professores em relação a comunidade acadêmica, problema que exige medidas e políticas institucionais tanto no âmbito das relações humanas quanto no de advertências e sanções.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

A tabela 5, abaixo, é destinada exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19, trazendo o único sub-assunto: Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus, com um total de 1 manifestação, representando um percentual de 0,63%.

Tabela 5: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	1

Fonte: Ouvidoria Digital

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

A URCA não realizou a atualização da Carta de Serviços no ano de 2022.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 6: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	156
Cadastrado sem Título	3

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 6 representa as manifestações por Programa Orçamentário do ano de 2022 na URCA. Destaca-se o programa orçamentário Desenvolvimento Integral da Educação Superior, com um total de 156, representando um percentual de 98,11% das manifestações. Em segundo lugar as manifestações de programas cadastrados, mas “sem título”, com um total de 03, representando 1,89%.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 7: Unidades Internas	
Unidades	Total
Unidade Descentralizada de Iguatu	25
Pró-Reitoria de Ensino e Graduação	25
Comissão Executiva do Vestibular	14
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	12
Divisão de Pessoal	9
Centro de Educação	7
Chefia de Gabinete	7
Departamento de Tecnologia da Informação	7
Centro de Ciências e Tecnologia	7
Centro de Estudos Sociais e Aplicados	7
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa	6
Pró-Reitoria de Administração	4
Unidade Descentralizada de Missão Velha	4
Universidade Aberta do Brasil	4

Fonte: Ouvidoria Digital

A tabela 7 representa as Manifestações por Unidades Internas do ano de 2022 na URCA. Destacam-se, empatadas cada uma com 25 manifestações (15,72%), a Unidade Descentralizada de Iguatu e a Pró-Reitoria de Ensino e Graduação como as que mais receberam manifestações através da Ouvidoria, representando juntas um percentual de 31,44%. Em seguida vem a Comissão Executiva do Vestibular com 14 manifestações, 8,80%, o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde com 12, 7,54%, a Divisão de Pessoal com 9 manifestações e percentual de 5,66%, empatadas com um quantitativo de 7 manifestações (cada) encontram-se: Centro de Educação, Chefia de Gabinete, Departamento de Tecnologia da Informação, Centro de Ciências e Tecnologia Centro de Estudos Sociais Aplicados com percentuais de 4,40% (cada). Em seguida segue a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa com 6 manifestações, 3,77% e as últimas três unidades com quantidades empatadas, cada uma com 4 manifestações, representando 2,51% (cada), são elas: Pró-Reitoria de Administração, Unidade Descentralizada de Missão Velha e Universidade Aberta do Brasil.

3.7 – Manifestações por Municípios

TABELA 8: MUNICÍPIOS		
MUNICÍPIO	2021	2022
Indefinido	75	82
Crato	20	27
Juazeiro do Norte	29	14
Fortaleza	9	10
Iguatu	10	4

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 8 demonstra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2022 em relação a 2021. Alguns municípios com área de atuação da URCA. Ressaltamos no ano de 2022, em primeiro lugar, em quantidade de manifestações, os municípios sem identificação (indefinidos) que são referentes as manifestações anônimas e que são contabilizados, com 82 manifestações, num total geral de 159, representando 51,57%. Em segundo lugar apresenta o Crato com 27 manifestações representando 16,98% do total. Em terceiro, Juazeiro do Norte com 14 (8,80%), Fortaleza com 10 (6,28%) e Iguatu com um total de 4 (2,51%). Importante destacar um acréscimo de Crato de 2021 a 2022, acreditamos que os manifestantes reconheceram mais o papel da Ouvidoria como instrumento de reivindicações.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas

em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	88	77
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	50	35
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	1	9
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	36	38
Total	175	159

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 9, as manifestações finalizadas dentro do prazo diminuíram em 12,5%. As manifestações respondidas fora do prazo também tiveram uma queda significativa, mas ainda carecemos de infraestrutura e de uma equipe para cobrar dos setores as respostas dentro dos prazos estipulados. Vale ressaltar que, por sermos uma universidade, é comum alguns setores mudarem as Chefias de Departamentos e Coordenadores de Cursos, ocasionando muitos atrasos nas respostas. No momento a Ouvidoria continua funcionando somente com um componente, o Ouvidor Titular.

Tabela 10: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	50,29%	48,43%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	28,57%	22,01%

Fonte: Ouvidoria Digital

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O envolvimento direto da Chefia de Gabinete da Reitoria continua sendo a principal ação, sobretudo intermediar junto aos membros da Gestão Superior. O contato com os Pró-reitores, Diretores de Centro e de Unidades Descentralizadas, bem como, através desses, com Chefes de Departamento, Divisões e Coordenadores de Curso, com o intuito de conceder celeridade às respostas. Ademais, a URCA ainda trabalha para a composição de equipe para a Ouvidoria e da destinação de espaço específico para ela.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 11: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2021	35 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	15 dias

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 11 acima, houve uma melhora considerável de rendimento no tempo médio de respostas das manifestações de 2021 para 2022, diminuindo de 35 para 15 dias, acreditamos que foi devido ao apoio da Chefia de Gabinete da Reitoria que se manteve presente para cobrar dos setores as respostas das manifestações próximas dos prazos estipulados.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. O cidadão também tem a mesma opção de participar por telefone, onde a pesquisa também é aplicada resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,33
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,13
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,73
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,73
Média	3,23
Índice de Satisfação:	64,6%

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média simples das perguntas A B C D * 20.

Fonte: Ouvidoria Digital

De acordo com os resultados obtidos na Tabela 12 e dados comprovados na Plataforma Ceará Transparente, a URCA teve índice de satisfação de 64,6%, reconhecemos ser abaixo do padrão mínimo exigido que é de 78%, ainda devido aos problemas que enfrentamos de infraestrutura e ausência de uma equipe de trabalho.

4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da URCA ainda se encontra sem infraestrutura física e equipe para atender as demandas o que levaram a não atingir o índice de satisfação. No tocante as ações de melhorias para este indicador, continuam sendo feitas cobranças aos setores para que respondam as manifestações dentro dos prazos, mas devido as constantes mudanças no quadro de chefias, esse impasse ainda continua.

4.2.3 - Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	15
Total de manifestações finalizadas	77
Representação da Amostra	51,3%

Fonte: Ouvidoria Digital

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,87
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,47
Índice de Expectativa:	20,91%

Fonte: Ouvidoria Digital

5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Reclamação

- Falta de Professor em Disciplina/Curso
- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Conduta Inadequada de Professor

Solicitação

- Procedimentos para Matrícula
- Procedimentos para Ingresso na Universidade
- Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa)

Denúncia

- Concurso Público/Seleção
- Conduta Inadequada de Professor
- Assédio Sexual

Sugestão

- Implantação de Cursos Acadêmicos

Elogio

- Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão

Este sumário das principais manifestações registradas em 2022 pode e deve servir para a tomada de decisões por parte dos gestores da URCA. Portanto, a Ouvidoria através deste relatório apresenta à Reitoria as principais manifestações para análise e posterior proposição de políticas, no máximo registrar as manifestações e os setores relacionados. É importante ressaltar que não cabe a Ouvidoria propor procedimentos e medidas de política, o que cabe fundamentalmente a Reitoria e Gestores da URCA.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Apresentamos alguns pontos recorrentes no ano de 2022, dentre eles nos chamou atenção por ter sido citado em dois dos cinco motivos: Conduta Inadequada de Professor. Sugerimos que seja dada a devida atenção por parte dos Gestores maiores da URCA para trabalharmos no sentido de minimizar.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A apuração detalhada, envolvendo todos os atores de direito, é a primeira providência adotada, para fins de garantia dos direitos albergados na legislação, para ambas as partes. Ato contínuo, em sendo a apuração positiva para o fato descrito, aplicam-se as penas disciplinares previstas no Art. 114 do Regimento Geral da Universidade Regional do Cariri. O acompanhamento dos processos administrativos e pedagógicos, com a devida responsabilização, tem sido indicado para todos os órgãos internos da IES para fins de coibir eventuais reincidências.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O acompanhamento mais sistemático dos trabalhos da Ouvidoria, por parte da Gestão Superior, tem proporcionado uma mudança gradual na cultura universitária, especialmente nos órgãos de comando. A cobrança mensal por respostas dentro do prazo e fundamentada tem ajudado a, paulatinamente, reduzir o tempo de espera por resposta, com a conseqüente adequação aos prazos legais. Além disso, é possível vislumbrar a formação de uma percepção da importância dos controles internos e externos ao Serviço Público.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria ainda continua em fase de reestruturação, sem infraestrutura física, funcionando apenas com o Ouvidor Titular. O mesmo concluiu com êxito o Curso de Certificação em Ouvidoria promovido pela CGE juntamente com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará e no momento apenas procura seguir com rigor as

recomendações da CGE. Além do curso da Certificação em Ouvidoria, concluiu também o curso de Revalidação da Certificação em Ouvidoria, nesse ano de 2022, e participa efetivamente de todas as reuniões, palestras e cursos indicados pela CGE.

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A URCA não realizou a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão no ano de 2022.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da URCA não realizou ações de boas práticas no ano de 2022 em decorrência de ainda está em fase estruturação, sem equipe de trabalho, sem infraestrutura física e no momento apenas procura seguir as recomendações da CGE.

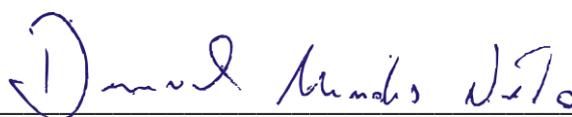
10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Rede Estadual de Ouvidoria constitui uma ferramenta primordial para gestão pública. A partir do sistema informatizado de manifestações, as Ouvidorias Setoriais podem produzir relatórios mensais, trimestrais, semestrais ou anuais, este último, exigência da CGE. Este relatório proporciona aos gestores públicos, elementos fundamentais para diagnóstico de problemas, identificação e origem dos mesmos, bem como para proposição de soluções e políticas, constituindo assim um importante instrumento de gestão.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

O relatório aqui apresentado precisa ter um alcance maior que a Reitoria, não somente como instrumento de gestão, mas, inclusive, para mostrar a importância da Ouvidoria às unidades administrativas da URCA. Para que esta Ouvidoria possa desempenhar suas atividades, precisamos primeiramente de uma infraestrutura mínima exigida pela CGE, uma sala bem localizada, sinalizada, de fácil acesso, com computador, impressora e uma equipe de trabalho para que possamos planejar e desempenhar atividades, programas e projetos de melhorias, reuniões, capacitações etc.

Sugerimos, pois, que o relatório seja encaminhado para conhecimento de toda a administração superior da Universidade e que a Reitoria realize reunião para dar conhecimento direto de seus resultados ao seu alto escalão administrativo.



Durval Mendes Neto
Ouvidor Setorial/URCA

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ao longo do ano de 2022 no âmbito do serviço de Ouvidoria foram realizados esforços no sentido de ampliar o diálogo com os setores que efetivamente respondem às ouvidorias, notadamente com as Pró-Reitores, Diretores de Centro, Chefes de Setor, Chefes de Departamento e Coordenadores de Curso. Esse é um processo de sensibilização que tem demandado certo esforço, cujos resultados podem ser acompanhados ao longo do tempo, mas também cujos efeitos serão sentidos em médio e longo prazo. Ademais, com as reformas que ocorrem atualmente nas

instalações da URCA, um local mais amplo e adequado para o funcionamento da Ouvidoria.

Crato, 01 de março de 2023.



Francisco do Ó de Lima Júnior
Reitor da Universidade Regional do Cariri - URCA